

**ПАМЯТКА**  
**Держателя международных банковских карт**  
**АКБ «Энергобанк» (ПАО)**

**1. Общие Положения.**

Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта не действительна. Пожалуйста, своевременно обращайтесь в Банк для получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты (в случае именной карты) и образец подписи которого имеется на её оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой в соответствии с Условиями использования международных банковских карт АКБ «Энергобанк» (ПАО).

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи.

Карта не подлежит передаче другому лицу. По истечению срока действия карта может быть сдана в Банк, либо должна быть разрезана в целях минимизации риска мошенничества при несанкционированном использовании. Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных точках и для получения наличных денежных средств в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Для получения информации по карте через Службу помощи Вы должны сообщить оператору Службы контрольную информацию, которую Вы указали в Заявлении на получение карты. Если Вы её забыли, необходимо обратиться в Банк и заполнить заявление на изменение контрольной информации.

**На оборотной стороне карты указан адрес и контактный телефон головного офиса Банка выпустившего карту - 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Пушкина, 13/52, тел. 8/(843) 231-60-36, и телефоны круглосуточной Службы помощи - 8-800-200-30-22.**

**2. Активизации карты.**

Активизация карты, выданной впервые или перевыпущенной в связи с окончанием срока действия, проводится Банком после выдачи карты держателю.

Рекомендуем перед поездкой за границу или в другой город заранее провести хотя бы одну операцию через банкомат или электронный терминал с вводом ПИН-кода, чтобы убедиться в том, что карта активна.

**3. Персональный идентификационный номер (ПИП-код).**

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН - кодом), который необходим при получении наличных денежных средств через банкоматы, а также может быть использован при получении наличных денежных средств в банковских учреждениях или при оплате товаров и услуг с использованием электронных терминалов.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код любым другим лицам. При наборе ПИН-кода на электронном терминале или банкомате делайте это так, чтобы вводимые Вами цифры не были видны окружающим.

Если Вы забыли Ваш ПИП-код, обратитесь в Банк. Вам изготовят карту с новым номером и новым ПИН-кодом.

**4. Меры предосторожности от повреждения карты.**

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей.

Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застёжкой. Не сгибайте и не царапайте её.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в Банк для её сдачи и получения новой карты.

**5. Меры безопасности от мошенничества.**

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира). В поездках рекомендуем хранить карту отдельно от наличных денег и документов.

Во избежание мошенничества с Вашей картой требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить ее из поля Вашего зрения.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в Службу помощи по тел. **8-800-200-30-22.**

В целях исключения возможности компрометации информации нанесенной на международную карту и ПИН-кода к ней при снятии наличных денежных средств через банкомат обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им.

Если вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту, сообщив об этом по телефону, указанному выше, независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону **8-(843) 231-60-44; 8- (843) 231-60-36.**

#### **6. Пополнение счета карты.**

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств с помощью терминальных устройств и банкоматов или безналичным путем.

При оформлении перевода на счет карты следует указать реквизиты Банка и номер Вашей карты.

Получить информацию о расходном лимите карты возможно в банкоматах, а также в офисах банка, либо с помощью СМС-сервиса.

#### **7. Получение наличных денежных средств в банкомате.**

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч информации о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут невозможны. По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные Деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

Если банкомат задержал Вашу карту, Вам необходимо срочно заблокировать карту, сообщив об этом по **8-800-200-30-22.** Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

#### **8. Оплата товаров и услуг.**

Для оплаты товаров и услуг передайте карту кассиру.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек (слип)

Получите чек (слип) и убедитесь, что сумма и валюта на нем соответствуют проводимой операции. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки.

В случае Вашего отказа от покупки сразу после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных, в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция - операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления заявления о спорной транзакции.

**В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться со Службой помощи по телефону 8-800-200-30-22.**

#### **9. Бронирование и оплата гостиницы.**

При бронировании номера в гостинице Вас попросят сообщить имя, номер карты и срок ее действия (иногда дополнительно CVV2/CVC2 — трехзначный код, напечатанный на обратной стороне карты после последних четырех цифр ее номера). При бронировании следует запросить код подтверждения бронирования, стоимость проживания и правила отмены брони.

В случае отказа от ранее произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы, получив подтверждение о снятии брони, необходимое в случае возникновения спорных ситуаций. В случае отмены бронирования через Internet необходимо сохранять письмо, подтверждающее данный факт.

В случае отмены по телефону необходимо узнать имя служащего гостиницы, производившего отмену и сохранять телефонные счета.

В случае если бронирование не было отменено в срок, гостиница может списать с Вашего счета сумму одного дня проживания, а в случае бронирования с предоплатой - полную стоимость проживания.

После оказания услуг отель списывает итоговую сумму с карточного счета, однако, заблокированная при бронировании номера сумма зачастую остается недоступной для Вас в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, попросите служащих отеля отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

В течение 90 календарных дней от даты выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

#### **10. Аренда автомобиля.**

Обычно при аренде автомобиля на карте блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного Вам автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) со счета карты списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной Вам в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль в аренду, отправить в банк; уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки, оговорить и обозначить в договоре рассчитанную сумму за аренду, время и место приема и условия возврата автомобиля.

Рекомендуем Вам осуществлять возврат автомобиля непосредственно представителю прокатной конторы с отметкой о сдаче автомобиля в надлежащем состоянии.

В течение 90 календарных дней от даты аренды агентство может выставлять дополнительные счета за топливо, страховку, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные в основном счете.

#### **11. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет.**

Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о банковской(ом) карте (счете).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

#### **12. Контроль операций по карте.**

Для контроля движения средств по счету карты Банк ежемесячно формирует для Вас Выписку по счету карты. Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Выписки по счету карты. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Выписке. Вы имеете право подать Заявление о спорной транзакции в срок, указанный в «Правилах выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами АКБ «Энергобанк» (ПАО)».

Так же можно контролировать проведенные по карте операции, получая СМС-сообщения на мобильный телефон.

#### **13. Утрата карты.**

В случае утраты или кражи карты срочно свяжитесь со Службой помощи по телефону **8-800-200-30-22** и сообщите об утрате карты. Для приостановки действия карты необходимо незамедлительно подать письменное заявление об утрате карты в Банк. При невозможности обратиться с письменным заявлением об утрате карты в Банк, рекомендуем Вам связаться с Банком по тел. **8-(843) 231-60-36, 8-(843) 231-60-64.**

Плата за приостановку действия карты определяется в соответствии с действующими тарифами Банка. Об утрате или краже карты заявите в местные правоохранительные органы, сообщив подробности происшедшего.

#### **14. Изъятие карты.**

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии карты в Банк.

#### **15. Служба помощи.**

Служба помощи клиентам - держателям международных карт **КРУГЛОСУТОЧНО** по тел. **8-800-200-30-22**

- принимает сообщения об утрате карты и консультирует о порядке действий и случае утраты карты;
- дает рекомендации о порядке действия в случае выявления спорных транзакций или неправомерных отказов при обслуживании карты.

***Благодарим Вас за пользование международными банковскими картами АКБ «Энергобанк (ПАО).***